



*Uit de praktijk van een financieel planner*

## Laat klant beoordelen wat passend is

Hoe geef je de klant een passend advies? Er zijn inmiddels diverse richtlijnen opgesteld, in lesprogramma's wordt er tijd voor vrijgemaakt en er zijn instellingen waar je je adviezen kunt laten toetsen. Er zijn zelfs bedrijven die intern de term 'comply or die!' hanteren. Dit alles om aan het 'passend advies' conform de Wft te voldoen. De vraag is of adviseurs goed bezig zijn als ze het afwerken van een checklist gaan prefereren boven oprechte aandacht voor de klant. Dit is nooit de bedoeling geweest bij het opstellen van alle nieuwe regelgeving.

### ADVISEREN VOLGENS DE WFT

De AFM geeft op haar website een uitvoerige omschrijving van wat volgens de Wet op het financieel toezicht wordt verstaan onder adviseren:

1. dat de adviseur een aanbeveling doet ("Als ik u was, zou ik dit zo doen"),
2. dat het aan een individueel persoon gedaan wordt, en
3. dat het een concreet, met name genoemd, financieel product betreft.

Om te bepalen wat 'passend' is zou je jezelf de vraag moeten stellen wat jij onder passend adviseren verstaat. Stel dat je zit met een complex vraagstuk waarbij er diverse oplossingen mogelijk zijn, waar heb je dan behoefte aan? Heb je behoefte aan iemand die je vertelt wat hij in jouw geval zou doen (zoals de Wft voorschrijft) of heb je meer behoefte aan iemand die je al het inzicht verschaft zodat je in staat bent zelf te beoordelen wat goed (passend) voor je is? Persoonlijk geeft dit laatste mij het beste gevoel. Om die reden streef ik ernaar om iedere klant een zo volledig mogelijk inzicht te bieden – enerzijds inzicht in de wensen en doelstellingen en anderzijds in de financiële mogelijkheden.

In de vorige uitgave van *Geld & Dienstverlening* (voorjaar 2011) ben ik aan de hand van de praktijkcasus Laurens & Sophie ingegaan op het belang van inzicht in de wensen en doelstellingen. Nu zal ik stilstaan bij de financiële kant en het uiteindelijke resultaat.

### VISIEGESPREK

Voordat het mogelijk is te beoordelen wat de financiële consequenties zijn van een voorgenomen stap is het essentieel inzicht te krijgen in de huidige situatie. Om dit te kunnen dient er integraal te worden geadviseerd. Ieder inkomenscomponent, vermogensbestanddeel en financieel product is een schakel in de financiële positie en mogelijkheden van de klant. Daarom werk ik uitsluitend vanuit het netto besteedbare inkomen. Nadat ik samen met Laurens en Sophie een uitgebreide inventarisatie heb gemaakt en een inzichtplanning heb opgesteld, maak ik een vervolgspraak voor het visiegesprek.

Ik start ieder visiegesprek met de vraag of er naar aanleiding van het vorige gesprek vragen of nieuwe inzichten zijn ontstaan welke belangrijk zijn voor de verdere voortgang. Laurens antwoordt dat ze naar aanleiding van het vorige gesprek tot het inzicht zijn gekomen dat Sophie eigenlijk helemaal geen eigen kinderdagopvang wil starten. De oorspronkelijke wens van een andere woning met praktijkruimte is hiermee volledig van de baan. De wens om voor de jongens een eigen ruimte te creëren is nog wel aanwezig en inmiddels hadden ze al onderzoek gedaan naar de mogelijkheden. Laurens gaat enthousiast verder: "We hebben zelfs al een aannemer verzocht een offerte uit te brengen voor het plaatsen van een dakkapel zodat we op zolder twee aparte kamers voor de jongens kunnen maken. Dit gaat ongeveer € 15.000 kosten."

Aangezien Laurens mij het gevoel geeft met dit punt klaar te zijn, vraag ik Sophie of zij naar aanleiding

van haar wens om meer tijd met de kinderen door te brengen nog tot nadere inzichten is gekomen. Sophie veert op en zegt: “Na het vorige gesprek is er een last van mijn schouders gevallen. Ik ervaar nu pas dat ik op het punt heb gestaan een stap te zetten waar ik niet gelukkig van zou zijn geworden.”

Ik knik en wacht rustig af of ze mij nog meer gaat vertellen. “Ik heb altijd al pedicure willen zijn. Nu behandel ik al regelmatig de voeten van vriendinnen en ik vind het prachtig om van een verwaarloosde

**// Als je de checklist los laat en echt de verdieping met de klant zoekt, kom je tot hele andere resultaten //**

voet weer een prachtig verzorgde voet te maken.” Hierbij straalt ze helemaal. Geweldig om te zien wat het met haar doet. “Ik zou vervolgens in de tijd dat de kinderen naar school zijn en ’s avonds wanneer Laurens thuis is afspraken kunnen maken waardoor ik de overige tijd met de kinderen kan doorbrengen.” Ik kijk haar en vervolgens Laurens aan of ze er wellicht nog wat aan willen toevoegen. Laurens neemt het woord. “Voor ons is het belangrijk dat we niet in de problemen komen wanneer we deze stappen zetten.”

### INZICHTPLANNING

Voor mij is dit een mooi moment om naar de inzichtanalyse te gaan. “Dit zijn prachtige wensen”, zeg ik. “Hoe zouden jullie het vinden dat we nu eens gaan kijken naar de inzichtplanning zodat jullie zelf in staat zijn te beoordelen of de voorgenomen stappen verantwoord zijn?” Hierop reageren ze enthousiast.

Ik vermijd bewust de negatieve woorden van Laurens ‘in problemen komen’ en verander deze in ‘verantwoord’. Mensen hebben de natuurlijke neiging om de nadruk te leggen op wat ze niet willen. Ik probeer altijd om mensen te laten aangeven wat ze wel graag willen. Wanneer je hier wat bedreven in raakt zul je zien dat de gesprekken aanzienlijk positiever en constructiever zullen verlopen.

Nu de brug naar de financiën is geslagen start ik met de uitleg van de inzichtanalyse. Uit de analyse blijkt dat er voldoende spaarcapaciteit aanwezig is om een eventuele teruggang in het inkomen van Sophie te kunnen opvangen. Verder kan de verbouwing eenvoudig gefinancierd worden door de bestaande hypotheek binnen de inschrijving met € 15.000 te verhogen. Aangezien de investering voor de begeleiding van een hypotheekverhoging niet in verhouding staat tot de hoogte van de verhoging, adviseer ik hen wat dit betreft rechtstreeks contact op te nemen met hun bank. Tenslotte wordt de investering in de pedicureopleiding en in mijn advies vanuit het spaargeld betaald.

Aan de hand van deze nieuwe uitgangspunten heb ik de planning aangepast rekening houdend met de gevolgen van de hypotheekverhoging en het opzeggen van de baan door Sophie. Hierbij zijn we ervan uitgegaan dat Sophie als zzp’er aan het werk gaat, waarbij we ook de gevolgen van lang leven, arbeidsongeschiktheid en overlijden hebben doorgenomen.

### CHECKLIST LOSLATEN

Inmiddels hebben Laurens en Sophie de verbouwing achter de rug en heeft Sophie de opleiding tot pedicure nagenoeg afgerond. Inmiddels heeft ze al diverse afspraken in de avonduren en zodra ze de vakopleiding heeft afgerond start ze als zzp’er. Uit deze casus blijkt dat wanneer je je checklist durft los te laten en je open stelt om echt de verdieping met de klant te zoeken je tot een heel ander resultaat kunt komen. Een resultaat dat niet alleen voor de klant van echte toegevoegde waarde is, maar dat ook mij de voldoening geeft om hier nog jaren mee door te willen gaan. ■

### ADVISERING OP FEEBASIS

Neutralis financial life planners werkt sinds 2000 op feebasis en heeft hier al veel ervaring mee opgedaan. Het Hengelose advieskantoor voert een businessmodel waarbij het klantbelang altijd voorop staat. Dat de transitie van een verdienmodel op provisiebasis naar een verdienmodel op feebasis niet eenvoudig is, heeft Neutralis in de praktijk ervaren. De transitie vraagt niet alleen om een wijziging van de organisatie maar ook van de medewerkers en de manier van omgang met de klanten. Neutralis begeleidt ook collega’s bij deze transitie in de opleiding ‘het nieuwe adviseren’.